

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sebagai salah satu penggerak perekonomian Indonesia. Perbankan merupakan lembaga perantara penghimpun uang masyarakat (surplus unit) dan menyalurkan kredit kepada masyarakat dan badan usaha yang membutuhkan (deficit unit). Oleh karena itu, perkembangan perbankan juga mempengaruhi kehidupan masyarakat, misalnya perkembangan teknologi perbankan, menjadikan perbankan menjadi salah satu sektor utama dalam penggunaan teknologi informasi, dan akhirnya mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam penggunaan financial technology di perbankan. Perkembangan ini membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi terkini dengan cepat dan akurat.

Menurut (OJK, 2016), perkembangan perbankan dimulai dengan mengakuisisi ATM yang layanan utamanya adalah penarikan uang. Lalu masuk ke EDC yang digunakan untuk pembayaran pelanggan Indonesia. Dengan berkembangnya internet dan perkembangan teknologi, perusahaan yang bergerak di bidang perbankan harus memanfaatkan peluang untuk mencapai keuntungan yang maksimal. Contoh opsi yang digunakan adalah mobile banking dan internet banking.

**Tabel 1.1**  
**Perbedaan Mobile banking dan Internet Banking**

<b>Mobile Banking</b>	<b>Internet Banking</b>
M-banking dapat diakses dengan membuka aplikasi m-banking yang sudah di unduh dari play store.	Untuk internet banking, harus membuka situs website bank terkait atau dengan kata lain pengguna harus mengakses browser terlebih dahulu untuk bisa mengakses halaman internet banking
Mobile banking jauh lebih mudah apabila kita sedang mengalami kebutuhan yang mendesak	Sedangkan untuk internet banking lebih kurang efisien, sebab semuanya harus manual dan lebih lambat
Layanan mobile banking saat membuka rekening di bank untuk pertama kalinya, maka bank akan membantu mengaktifkan layanan mobile banking dengan smartphone.	Dengan internet banking, pertama-tama kita harus mendaftar melalui ATM atau langsung ke bank itu. Kita juga harus memasukkan kartu debit lalu memasukkan PIN. Kemudian pilih bank online dan daftar sesuai petunjuk. Ketika Anda telah menyelesaikan pendaftaran, kami perlu mengaktifkan internet banking dengan masuk ke situs web bank

Sumber: diolah penulis melalui website OJK.

Perkembangan mobile banking dinilai paling cepat dibandingkan online banking lainnya (Muchlis et al., 2021). Imamah & Safira (2021) menyatakan bahwa hal ini banyak diperdebatkan karena adanya nasabah bank di Indonesia telah menggunakan layanan m-banking sebagai bagian dari setiap transaksi perbankan. Begitu pula dengan perusahaan perbankan Indonesia yang terus melakukan

perubahan dan peningkatan kualitas, salah satunya melakukan investasi jangka panjang yaitu pemanfaatan teknologi dengan menyediakan layanan m-banking dengan harapan dapat meningkatkan kinerja bank (Imamah & Safira, 2021). Mobile banking merupakan produk layanan perbankan yang memudahkan nasabah bertransaksi dengan smartphone. Fitur-fitur yang terdapat dalam layanan Mobile Banking antara lain layanan informasi seperti informasi saldo, perubahan rekening, laporan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang atau ATM terdekat, serta layanan transaksi seperti billing, shopping dan berbagai fitur lainnya (OJK, 2015).

Berdasarkan data dari laman [bri.co.id](http://bri.co.id) melaporkan BRI berhasil membuktikan capaian positif dari transformasi digital yang selama ini dijalankan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah transaksi mobile banking melalui platform Brimo pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 66,2% atau sebanyak Rp 1,27 miliar, tidak hanya jumlah transaksi saja namun tercatat pengguna Brimo sepanjang 2021 juga mengalami pertumbuhan sebesar 56,4% menjadi Rp 14,2 juta pengguna. Peningkatan tidak hanya dirasakan BRI dari jumlah transaksi mobile banking saja tapi fee based income pun mengalami peningkatan yang mencapai Rp 1,34 triliun, meningkatnya FBI ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu dari sisi penggunaan teknologi banking, agen-agen BriLink dan lain-lain.

Tidak hanya penggunaan *Mobile Banking* saja yang dapat mengalami peningkatan, *Internet Banking* pun dapat meningkat disetiap tahunnya. Pada dasarnya inovasi internet banking dilakukan oleh perusahaan perbankan untuk meningkatkan kinerja bank yang sebagian besar dilakukan melalui internet. Menurut Surat Edaran

Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP Tahun 2004, *internet banking* adalah salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *Internet banking* merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank (Sinambela, 2017).

Berdasarkan data yang didapat dari laman berita Kontan.co.id sejak beberapa tahun terakhir, terlihat kecenderungan peralihan transaksi nasabah ke kanal digital. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya penggunaan internet banking misalnya pada BRI, hingga akhir Desember 2020 tercatat transaksi internet banking BRI sebanyak 2,7 miliar atau meningkat sebesar 132,2% yoy. Dengan adanya hal ini menyebabkan fee based income yang didapat oleh BRI disepanjang tahun 2020 mencapai Rp 15,18 triliun atau meningkat sebesar 6,6%, hal ini jauh lebih unggul jika dibandingkan pada tahun 2019 yang sebesar Rp 14,29 triliun.

Kemudahan akses serta keleluasaan waktu dalam bertransaksi melalui fasilitas layanan perbankan tidak hanya pada aplikasi *Mobile Banking* dan *Internet Banking* saja melainkan dapat melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam selama 7 hari termasuk hari libur (Kasmir, 2011). ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan (Surya Hadi Wijaya, 2020). Akan tetapi dengan berkembangnya layanan digitalisasi perbankan, banyak bank yang mengalami fenomena penutupan

kantor cabang. Hal ini sangat dikhawatirkan karena takutnya banyak masyarakat yang merasa nyaman dengan kemajuan teknologi sehingga mesin ATM mulai kurang diminati. Deputi Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Institute, Sukarela Batunanggar dalam acara Pengambilan Keputusan di Gedung BEI mengatakan dengan semakin berkembangnya teknologi, gaya hidup masyarakat berubah termasuk dalam hal akses dunia keuangan.

Hal ini sejalan dengan kasus yang terjadi di Bank Central Asia (BCA) Sepanjang tahun 2020. Berdasarkan berita yang dikutip dari website CNBC Indonesia, BCA yang merupakan perusahaan dengan kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia (745 triliun rupiah), menambah jumlah nasabah menjadi 24,48 juta, hal ini mengalami kenaikan yang sebelumnya hanya 21,74 juta nasabah. Selain itu, jumlah kartu ATM juga terdapat peningkatan dari 20,07 juta kartu menjadi 22,53 juta kartu. Sementara kedua indikator tersebut meningkat, jumlah kantor cabang dan kantor kas BCA menurun dari 1.256 unit menjadi 1.248 unit dan begitu pula dengan jumlah ATM yang ikut menurun dari 17.928 unit menjadi 17.632 unit.

Akan tetapi meskipun menurunnya jumlah kantor cabang dan kas serta jumlah ATM tidak membuat citra BCA menjadi turun sebab berdasarkan berita CNBC Indonesia kinerja BCA disepanjang kuartal I – 2020 berhasil membukukan laba bersih per kuartal III di tahun 2022, BCA telah mendapatkan Fee based income sebesar Rp 12,3 triliun yang mengalami kenaikan 15,2% yoy. Meningkatnya FBI ini berasal dari BI fast dan sumber lainnya seperti transaksi Quick Response Indonesia

Standard (QRIS) yang telah mencapai 126,5 jt transaksi yang mengalami peningkatan sebesar 436% yoy.

Perusahaan perbankan sendiri bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau tabungan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi suatu negara. Besarnya dana yang diperoleh dari berbagai pihak dapat mempengaruhi operasional bank. Semakin banyak dana yang dihimpun, bank menjadi lebih berkontribusi dalam menjalankan kegiatannya. Kinerja keuangan merupakan salah satu kinerja terpenting yang digunakan sebagai acuan yang memungkinkan investor untuk melihat status kinerja keuangan suatu perusahaan, yang pada dasarnya merupakan analisis tentang kondisi suatu perusahaan (Fahmi, 2017). Kinerja keuangan merupakan bagian dari kinerja keuangan yang digunakan untuk menunjukkan keberhasilan bank dalam menghasilkan laba.

**Gambar 1.1 Kinerja Profitabilitas Bank Umum Konvensional**



Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Pada Gambar 1.1 bisa disimpulkan bahwa kinerja keuangan bank umum konvensional dalam tahun 2012-2020 mengalami penurunan dalam kinerja profitabilitas yg ditunjukkan melalui perhitungan ROA (Return On Assets) & NIM (Net Interest Margin). Penurunan ROA terjadi pada tahun 2013 hingga 2016 & pada tahun 2019 hingga 2020. Penurunan yg ditunjukkan melalui perhitungan ROA mengindikasikan kinerja bank yang buruk dalam menghasilkan laba bersih. Adapun penurunan NIM terjadi pada tahun 2013, 2014, & 2017 hingga 2020. Penurunan yg ditunjukkan melalui perhitungan NIM mengindikasikan kinerja bank yang kurang baik dalam menghasilkan pendapatan bunga bersih. Menurunnya kinerja profitabilitas menjadi salah satu kasus dalam kinerja keuangan bank lantaran dengan menurunnya kinerja profitabilitas mengindikasikan kinerja keuangan bank yang buruk dalam menerima keuntungan atau laba.

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji pengaruh layanan e-banking (SMS banking, m-banking, internet banking, dan phonebanking) di beberapa negara, termasuk Indonesia serta menguji apakah ukuran perusahaan sangat berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank dan para investor. Menurut studi Khitaka (2014), menunjukkan bahwa jumlah pengguna dan nilai transaksi mobile banking tahunan memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja keuangan bank komersial di Kenya. Layanan mobile banking menawarkan bank kesempatan untuk memperluas jaringan bisnis mereka dan menjual produk mereka kepada pelanggan. Transfer sendiri merupakan salah satu dari beberapa produk perbankan yang dapat menghasilkan fee based income. Sementara itu, studi oleh Mahboub (2018)

menemukan bahwa pengenalan layanan perbankan online tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja bank di Lebanon, sedangkan layanan perbankan seluler secara signifikan dan langsung memengaruhi kinerja bank.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudaryanti, et al. (2017) menunjukkan bahwa, penggunaan m-banking berpengaruh negatif terhadap Return on Asset (ROA), diduga penyebabnya karena penggunaannya belum menyeluruh atau setiap nasabah belum menggunakan layanan ini. Hasil penelitian (Maslakhah, 2020) menemukan bahwa inovasi keuangan ATM, internet banking, dan mobile banking tidak memiliki pengaruh positif terhadap return on asset pada bank konvensional di Indonesia. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif & Masdupi (2020) yang menemukan adanya dampak negatif dari jumlah transaksi melalui internet banking terhadap kinerja perbankan di Indonesia sehingga dapat dikatakan adanya internet banking tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja bank. Meskipun sudah banyak penelitian terkait pengaruh internet banking dan mobile banking terhadap kinerja keuangan namun ditemukan adanya gap empiris yang berarti penelitian yang dilakukan tidak selalu memiliki hasil yang sama.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk membuktikan adanya pengaruh layanan mobile banking, internet banking dan ATM terhadap kinerja keuangan perbankan di Indonesia. Penelitian ini dikembangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking dan ATM Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan**



## **Pada Studi Kasus Bank Konvensional Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah keuangan menjadi salah satu persoalan utama yang menyangkut perkembangan suatu perusahaan sehingga perlu diadakan penanganan yang tepat dalam setiap kegiatan operasional untuk menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, baik perorang maupun berkelompok memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan kesejahteraan dan menambah nilai perusahaan dengan memaksimalkan laba atau profit. Tujuan pengukuran kinerja keuangan yaitu untuk mengetahui kinerja keuangan yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu.

Serta pada penelitian sebelumnya terbukti masih adanya gap empiris dalam penelitian mengenai pengaruh mobile banking, internet banking dan ATM terhadap kinerja keuangan. Terdapat penelitian yang menemukan internet banking dan mobile banking berpengaruh positif pada kinerja keuangan bank, ada pula penelitian yang menemukan internet banking dan mobile banking negatif pada kinerja keuangan bank. Hasil penelitian Kisaka, et, al. (2015) meemukan bahwa adaya hubungan positif yang lemah antara mobile banking dan kinerja keuanga

bank. Layanan mobile banking memberikan potensi pada bank untuk memperluas jaringan perusahaan dan kemampuan penjualan produk kepada pelanggan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahboub (2018) menyimpulkan bahwa penerapan layanan perbankan internet banking tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja bank di Lebanon, sedangkan layanan mobile banking signifikan dan langsung mempengaruhi kinerja bank. Hasil penelitian (Maslakah, 2020) menemukan bahwa inovasi keuangan ATM, internet banking, dan mobile banking tidak memiliki pengaruh positif terhadap return on asset pada bank konvensional di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Masdupi (2020) yang menemukan adanya pengaruh negatif dari jumlah transaksi melalui internet banking terhadap kinerja perbankan di Indonesia sehingga dapat dikatakan dengan adanya internet banking tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja keuangan bank. Adanya gap empiris atau perbedaan hasil antara satu peneliti dengan peneliti lainnya juga menjadi salah satu alasan penulis untuk melakukan penelitian ini.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berpacu pada data perbankan yang terdapat di Bursa Efek Indonesia tahun 2017-2021.
2. Periode waktu penelitian terbatas yaitu, hanya 5 tahun saja.

3. Sektor perbankan yang akan digunakan untuk penelitian ini hanyalah Bank Konvensional.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

1. apakah mobile banking berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank periode 2017-2021?
2. Apakah internet banking berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank periode 2017-2021?
3. Apakah ATM berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank periode 2017-2021?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh mobile banking terhadap kinerja keuangan perbankan periode 2017-2021.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh internet banking terhadap kinerja keuangan perbankan periode 2017-2021.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh ATM terhadap kinerja keuangan perbankan periode 2017-2021.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, dan referensi bagi peneliti lainnya dan masyarakat yang masih kurang akan informasi mengenai produk-produk digital dan ATM yang sudah di berikan oleh perbankan guna memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi.

### 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat menjadi pilihan sektor perbankan dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam penerapan layanan m-banking, internet banking dan ATM guna memberikan pelayanan yang maksimal dalam meningkatkan kinerja keuangan suatu perbankan.

## 1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini untuk mempermudah dan memperjelas pembahasan masalah, yaitu sebagai berikut

### **BAB 1    PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan pendahuluan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, penulis menjelaskan pembahasan tinjauan pustaka dengan memaparkan teori dan pengertian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini juga membahas kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam analisis masalah penelitian.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH**

Bab ini membahas pengujian hipotesis penelitian dan menyajikan hasil pengujian hipotesis. Selain itu, hasil pengujian dengan teori terkait juga dibahas dalam bab ini.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil pengujian yang dilakukan pada Bab IV, keterbatasan masalah penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.